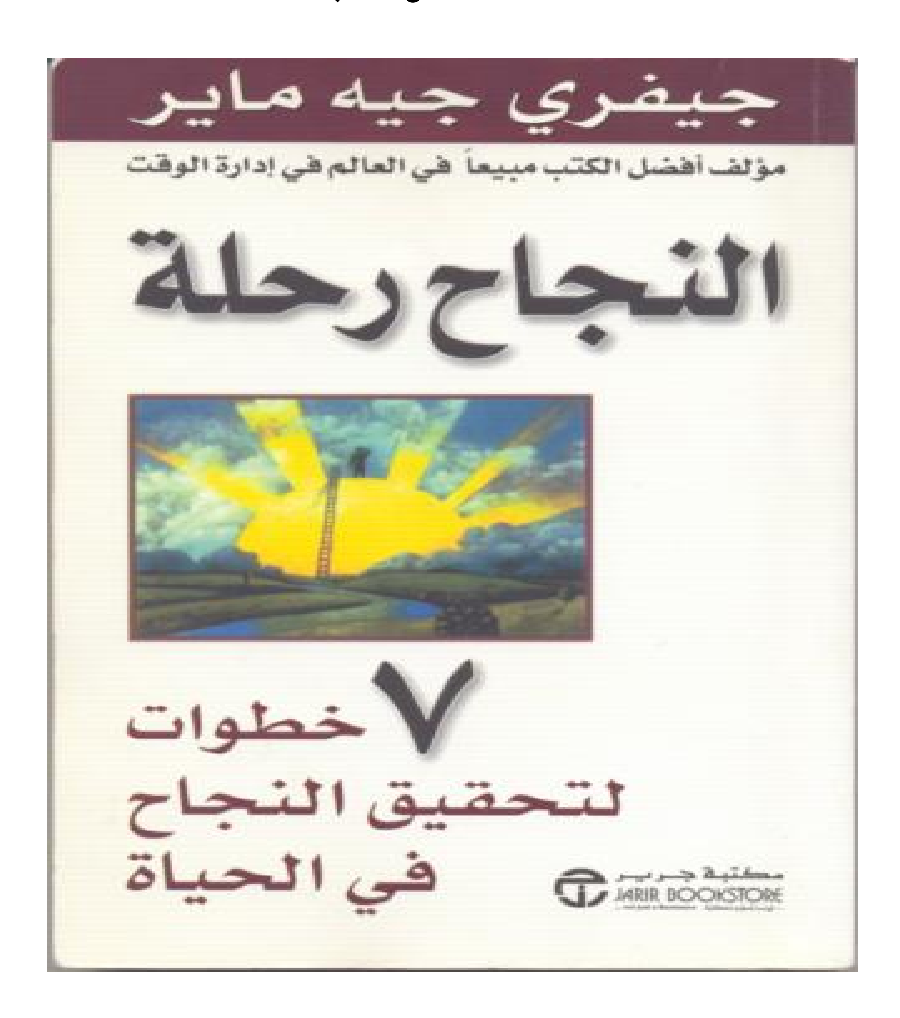
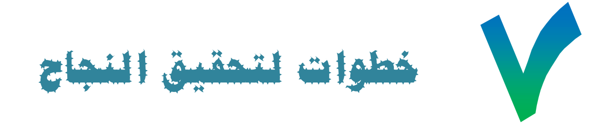
ملخص كتاب



تلخيص
منى الفنتوخ
مراجعة
وضحاء الشريف

اسم الكتاب : النجاح رحلة
تأليف : جيفري جيه ماير
عدد الصفحات: ٢٦٦ صفحة
نوع التغليف : غلاف ملون
جودة الطباعة : جيدة

النـجـاح رحـلـة



المقدمة

"النجاح رحلة" لمؤلفه جيفري جيه ماير كتاب يتكون من ٢٦٥ صفحة يحث فيه المؤلف على أهمية التنظيم وأن الأشخاص الأكثر تنظيما لديهم السيطرة على وقتهم واستغلاله للتركيز على الأمور الهامة في عملهم وقد تعرض فيه لسبع خطوات لتحقيق النجاح في الحياة.

وهو يعطيك الأدوات التي تحتاجها ويساعدك على وضع خطة رائدة للعمل وكيفية تطبيقها .

والكتاب مليء بالقصص الواقعية الحيوية ويضم أفكار مفيدة وضعت لتأخذك إلى قمم النجاح والإنجازات العظيمة .

الحياة والعمل أصبحـــــا أكثر قلقاً وتعقيداً

هناك الكثير الذي ينبغي لنا أن نقوم به في حين أن الوقت المحدد لم يعد كافيا . فنحن ننطلق بسرعة من اجتماع لآخر ، وفوق مكاتبنا توجد تلال من الأوراق التي يجب أن نتصرف بشأنها . هناك خطابات يجب أن نكتب ، ومقترحات يجب أن تعد ، وأشياء أخرى يجب أن تتابع ، والعديد من الأمور المتفرقة التي يظل البت فيها معلقا لأيام أو أسابيع أو حتى شهور طويلة .

إلى أين تقودنا أنفسنا في هذه الحياة ؟

نحن في غاية الانشغال ونعمل بجدية تامة إلى الحد الذي فقدنا فيه ذلك التحديد الدقيق لما نريد حقا أن نفعله بحياتنا ، وما نريد أن نقدم لأنفسنا وماذا نريد حقا أن نعد من أجل أسرنا .
نعم إننا نعمل . نعم إننا نحقق دخلا وندفع كل الفواتير ونؤدي كل الالتزامات المطلوبة منا . ولكنن نسينا أهدافنا وأحلامنا ورغباتنا المرتبطة بشبابنا . إننا نبذل الكثير من الجهد ونواجه الكثير من الصعاب ولكن ذلك لا يعطينا الإحساس بالسعادة الداخلية والشعور بالرضا الذي نحن بحاجة إليه أو ذلك الإحساس بالنجاح الذي كنا نحلم بتحقيقه. إننا مشغولون للحد الذي لا يتوفر أمامنا الوقت الكافي لكي نفكر في السؤال القديم : ماذا عساي أفعل عندما يمر بي العمر ؟
إن هذا الكتاب سيوضح لك كيف يصبح حلمك حقيقة . وسيساعدك في وضع خطة عمل رئيسية وكيفية تنفيذها وقبل ذلك سيقودك إلى تحديد الأمور التي تعنيك بشكل أقوى .

ما هو النجاح؟

النجاح ليس غاية نهاية بل هو عملية مستمرة إنه رحلـــة
إن للنجاح مد وجزر وهناك فترات يعطيك النجاح وفي أخرى يدير لك ظهره

[الناجحون أبدا لا يستسلمون وعندما يواجهون الفشل يستجمعون قواهم مرة أخرى ويواصلون المسيرة]

إن النجاح ليس هو الهدف النهائي الذي تدور حوله حياتنا بل إن الهدف الفعلي هو الاستمرار في النجاح والاستمرار في تطوير العمل

[نجاحك يعتمد على حسن توقعاتك]

لذا عليك أن تدون أغراضك وأهدافك على الورق قبل أن تشرع في تنفيذ أي مهمة لأن ذلك سيمكنك من عقد مقارنة سليمة بين توقعاتك وما توصلت إليه من نتائج .

[عليك أن تشعر بأنك نجحت عندما تحاول وعندما تشارك وتخوض غمار الأمور]

الصفات التي يتميز بها الناجحون

١- لديهم حلم :- فهم يحددون أهدافهم ولا يقدمون الأعذار بسبب عدم قيامهم بشيء ما
[يتطلب تحقيق النجاح مجرد فكرة جيدة .
وكلما كانت أحلامكم كبيرة كانت نجاحاتكم أكبر]
٢/ لديهم طموح :- على استعداد لان يقوموا بكل ما يتطلب العمل من جهد .
[تسود السعادة حياة المرء عندما يعمل من أجل شيئا ما ويحققه فعلا]
٣/لديهم دافع قوي لتحقيق شيء ما ويغمرهم الشعور بالرضا عندما يستكملون مهمة ما .
٤/ يتمتعون بالتركيز :- يركزون على الأهداف ولا تشغلهم صغائر الأمور ولا يؤخرون عمل اليوم إلى الغد ويعملون من أجل الأهداف التي لها أهميتها ولا تلين عزيمتهم حتى ينتهون منها .
٥/ يتعلمون كيف يحققون ما يريدون :- فهم يستخدمون مهاراتهم ومواهبهم وطاقاتهم ومعرفتهم إلى أقصى درجة ممكنة . كما أنهم يقومون بما يجب عليهم القيام به وليس فقط ما يحبون القيام به. وهم على استعداد لبذل قصارى جهدهم والالتزام بإتمام أي عمل
(تكمن السعادة في العمل والإنجاز وليس في الامتلاك أو الاستحواذ)
٦/ يتحملون مسؤولية أفعالهم ولا يقدمون الأعذار ولا يلومون الآخرين ولا يشكون ولا يتذمرون .
٧/ يبحثون عن حلول للمشكلات :- لأنهم يركزون على انتهاز الفرص عندما تحين لهم .
٨/ يقدمون على اتخاذ القرارات :- لأنهم يجمعون الحقائق ثم يتخذون القرار في حينه .
٩/لديهم الشجاعة للاعتراف بأخطائهم:- عندما ترتكب خطا عليك الاعتراف به وصححه. ولا تضيع كثير من الوقت في الدفاع عنه.

وقفه : عندما يخطئ الناس فقد يعترفون بذلك للآخرين بل ربما افتخروا بصراحتهم واتساع أفقهم غير أنهم قد ينتابهم الغضب ويتخذون موقفاً دفاعياً عندما يحاول الآخرين انتقادهم بسبب أخطائهم□

١٠/ يعتمدون على أنفسهم :- لأنهم يمتلكون المهارات والمواهب التي يتطلبها تحقيق النجاح
١١/ يمتلكون المعرفة والتدريب أو المهارات والمواهب:- لأنهم يعرفون ما يجب عليهم معرفته من أجل النجاح . وعندما يحتاجون إلى معلومات ومهارات لا يمتلكونها فإنهم يبحثون عن من سلطان يمتلكها .
١٢/يعملون ويتعاونون مع الغير :- لأنهم يحيطون أنفسهم بأولئك الذين يقدمون لهم العون سلطان والدعم والتشجيع . فالناجحون يتصفون بصفات القادة
١٣/يتمتعون بالحماس :- يشعرون بالإثارة في أي شيء يقومون به ويستطيعون نقل هذا سلطان الشعور للآخرين الذين يعملون معهم .

خطوات النجاح

الخطوة الأولى ــــ مبادئ النجاح

سلطانالمبدأ الأول ـ الناجحون لديهم حلم:

سلطان ـ حدد في ذهنك ما الذي تريده بالضبط ثم ابدأ في العمل على تحقيقه

ـ ابتعد عن الأشخاص المثبطين للهمم فلا تجعل الذين لا يتحمسون لك أولا يساندونك سلطانيلتفون حولك.

المبدأ الثاني ـ الناجحون يحبون المرح

ينبغي عليك أن تستمتع بكل ما تقوم به وإذا وجدت أنك لسبب أو لآخر لا تجد متعة ولا سلطانتشعر بالرضا عندئذ يجب التخطيط لإجراء التغيير على مجرى حياتك.

سلطانيعد النجاح أمرا مستحيلا إذا لم تستمتع بعملك أو بالبيئة التي تحيط به!

المبدأ الثالث ـ الناجحون لديهم رغبات:

لكي تنجح يجب أن تكون مستعدا للقيام بأي شيء من أجل تحقيق أهدافك

يجب أن تحول كلماتك إلى أفعال.

إن ما تحصل عليه بدون جهد أو ثمن ليس له قيمة.

عندما تمتلك رغبة وميلا نحو شيء ما فإنك تمتلك من القوة والطاقة ما لا يمكن أن تتخيله وبهذا تستطيع مقاومة اليأس والإحباط والانهزامية أو النقد والتعليقات التي سلطانيوجهها إليك المثبطون الذي سيقولون لك دائما أنك تضيع وقتك

المبدأ الرابع ـ الناجحون لديهم اقتناع عميق

سلطان يجب أن تقتنع أنك تستطيع تحقيق ما تريده فالاقتناع :

يمنحك القوة .

سلطانهو نقطة الانطلاق لطريق النجاح .

يخلصك من العوائق

هو الاستماع لهاتف بداخلك يخبرك من أنت وماذا تريد أن تكون.

المبدأ الخامس ـ الناجحون يسعون لما يريدون

فهم لا يعيشون وهم يأملون في أن يأتي النجاح إليهم إنهم يحققون نجاحاتهم بأنفسهم ويسعون إليها كما أنهم يبحثون عن الفرص ولا يكتفون بأن يكونوا مجرد متفرجين.

ويعرفون أن الحظ لا يلعب أي دور في حياة الناجحين .

المبدأ السادس ـ الناجحون لا يخشون الفشل

الناجحون يعرفون تماما أن لاشيء يمكن إنجازه حسب الخطط المرسومة له با لضبط ، ولا يهم مقدار الجهد الذي يبذلونه ، فعاجلا أو آجلا لابد من مواجهة الفشل حتى يصلوا إلى النجاح .

فقد تحاول أن نفعل شيئا ونفشل فيه ولم تنل النتيجة التي ترنو إليها ولكن لا تأسف ولا تكتئب بل انهض من كبوتك وحاول مرات ومرات إلى أن تنتج

الفشل : هو محاولة القيام بشيء ما دون تحقيق النتيجة المرغوبة.
الخوف من الفشل : فهو أمر ضار ويسبب العجز ويفقد صاحبه القدرة على التفوق والاستمتاع بالحياة
أعراض الخوف من الفشل : الخوف ، اللامبالاة ، التردد ، الشك ، القلق ، المبالغة في الحرص ، المماطلة ، التسويف .

[إن الفشل جزء من الحياة مثلها مثل المكسب وأهم ما يجب أن تفكر فيه هو كيف تتأكد أنك لن تفشل في المرة القادمة]

المبدأ السابع ـ الناجحون لا يهربون من تحمل المسؤولية
(الهروب هو السبب الوحيد في الفشل لذا فإنك لن تفشل طالما لم تتوقف عن المحاولة)
يعتبر الفشل هزيمة مؤقتة تهيئ لك فرص النجاح .

المبدأ الثامن ـ الناجحون لا يكفون عن المحاولة أبدا
فهم لا يقبلون كلمة (**لا**) ومبدأهم (لابد من أن أتعلمه) .
لأنهم يتميزون بالإصرار وعدم التوقف عن المحاولة وعندما يشرعون في مهمة أو مشروع لا يتوقفون حتى إتمامه .

الخطوة الثانية _ الناجحون لديهم خطة رئيسية للعمل

عندما تقضي وقتا في وضع استراتيجياتك والتخطيط لما ستقوم به قبل أن تبدأ بالفعل في التنفيذ فإن فرص النجاح ستزداد بإذن الله وتقل إمكانية الوقوع في خطأ قد يكلفك الكثير من الوقت والمال والجهد .
(الخطط التي لا توضع على الورق بشكل مكتوب تكون أفكارا وليست خططا)
خطوات وضع خططك الرئيسية:ـ
١/ ضع ورقة أمامك ثم ابدأ في الكتابة .
٢/ ضع كل شيء من الأشياء التي ستحتاج إليها لتبدأ من أجل تحقيق كل ما تريد.
٣/ أستمر في إضافة بنود إلى القائمة السابقة كلما ورد ذلك إلى ذهنك.
٤/ كن أكثر تفصيلا فكلما أضفت معلومات أكثر إلى القائمة كانت سيطرتك عليها أكبر وهذا يضمن لك عدم تسرب الأمور بين يديك .
٥/ امنح نفسك الوقت الكافي للتفكير في مشروعك لأن هذا المشروع لن يستغرق يوما واحدا فقط .
ـ أعرض خطتك على أولئك الذين يودون إسداء العون واطلب منهم تعليقاتهم ومقترحاتهم .
ـ تخلص من المثبطين للهمم ولا تضيع وقتك وجهدك في محاولة إقناعهم بقدراتك .
(الخطة قابلة للتغيير والتعديل بشكل مستمر)

الخطوة الثالثة - الناجحون يحصدون النتائج (يديرون وقتهم بنجاح)

١/ تخلص من الفوضى ونظم مكتبك وتخلص من جميع الأوراق التي لا تحتاجها .
(معظم الناس يهدرون على الأقل ساعة واحدة يوميا في البحث عن الأوراق المفقودة فوق مكاتبهم)
٢/ اقرأ وفي يديك قلم لتقوم بوضع خط على الفقرات التي تجذب انتباهك واكتب تعليقات على الهامش أو ضع ورقة لاصقة على الصفحة واكتب تعليقاتك.
استخدم قائمة أولوياتك الرئيسية فمن خلالها تستطيع أن تحدد كل ما يجب عليك فعله ولمن تفعله ومتى يلزم الانتهاء من أدائه .
طريقة العمل بها :

١- استخدم ورقة كبيرة واكتب عليها قائمة أولوياتك .
٢- احتفظ بها نظيفة ولا تعبث بالرسم عليها .
٣- اكتب على كل السطور ولا تترك سطورا خالية عندما تضيف بنود جديدة .
٤- استخدم قلم لونه ثابت مع مرور الزمن لتستطيع قراءتها في أي وقت .
٥- تفحص القائمة حتى تحدد أهم الأعمال التي يجب القيام بها .
٦- الق نظرة على قائمة أولوياتك خلال اليوم واشطب الأعمال المنتهية .
٧- عندما تنتهي من أحد المهام حدد الأعمال التي عليك أدائها ولا تفكر فيها بل قم بأدائها.

الخطوة الرابعة - الناجحون يتحملون المسؤولية عن وقتهم الذي يقضونه

(لأنهم يعرفون قيمة الوقت فهم لا يضيعونه سدى)

١- عندما تريد إتمام شيء مهم استيقظ من نومك مبكرا ساعة كل صباح وبذلك سوف تستيقظ نشطا ومنتعشا وسيكون لديك دافع قوي للإنجاز .
٢- حدد الأمور ذات الأولوية.
٣- لا تؤجل عمل اليوم إلى الغد (التسويف) فهو أكبر عامل للفشل.
٤- الناجحون يؤدون المهام التي لابد من أدائها سواء أحبوها أم لا.
٥- أبدأ بالمهام الصعبة لأنك في بداية يومك تكون منتعشا وممتلئا بالطاقة والحيوية وبعد ذلك يمكنك الاستمتاع بأداء الأعمال التي تحبها .
٦- انه عملك قبل موعده المحدد حتى يتسنى لك مراجعته لو كان فيه قصور.
٧- حدد مواعيد نهائية مبكرة للمهام التي تكلف بها الآخرين قبل ميعادها المحدد بيومين .
٨- ضع مواعيد نهائية مبكرة للمهام التي ليس لها مواعيد محددة فالمهمات التي ليس لها موعد نهائي لا تتم أبدا.
٩- ابذل مجهودا أكبر مما هو متوقع منك حتى تترك انطباعا جيدا لدى مديرك أو عملائك

١٠- من الأسهل مواجهة المشكلات في بدايتها حيث تكون صغيرة ويمكن التعامل معها فالمشكلة مثلها مثل حرائق الغابات التي تبدأ بشعلة نار صغيرة حتى تصبح حريقا هائلا لا يمكن التحكم به.

١١-ضع مواعيد محددة لإنجاز مهماتك وعليك أن تسأل نفسك الأسئلة التالية:-

س١- متى يجب إتمام هذه المهمة ؟

س٢- كم تستغرق من الوقت ؟

س٣- ما مدى أهميتها ؟

س٤- متى سأقوم بها ؟

التحكم والسيطرة في وقت العمل :

أ- قبل أن تعود للبيت اكتب قائمة لأهم ثلاثة أشياء تريد القيام بها في اليوم التالي وفي الغد ابدأ بالمهمة الأولي >>> فالثانية >>> فالثالثة .

ب- في نهاية يومك ضع قائمة بنشاطاتك اليومية وقارنها مع قائمة الأشياء التي خططت لها لتحدد هل كان يومك ناجحا أم لا .

جـ- سجل قائمة بأسماء الأشخاص الذين يضيعون وقتك ثم حدد ما لذي تستطيع فعله لكي توقفهم عن ذلك.

د - احتفظ بسجل لإنجازاتك اليومية للأشياء التي حققتها والأشياء التي تعلمتها ليساعدك على معرفة ما إذا كنت تسير في الاتجاه الصحيح نحو تحقيق أهدافك أم لا .

الخطوة الخامسة – الناجحون يكونون علاقات مع الأشخاص البارزين

هناك تحديان اثنان يواجهانك في حياتك

أولهما : إيجاد الأشخاص الذين تشعر بالرغبة في تكوين علاقات طويلة الأمد بهم

ثانيهما: تنمية وتعزيز هذه العلاقات

فن تكوين الصداقات :- تكوين العلاقات هو عملية.......... :

١- البحث عن الأشخاص الذين تستطيع بناء علاقة معهم .

٢- تكوين الروابط والصلات .

٣- إيجاد الأشخاص الذين يمكنهم تقديم المساعدة إليك والذين تستطيع أنت أن تساعدهم.

٤- تعلم من الذي يمكنك طلب مساعدته عندما تواجهك مشكلة أو عندما تحتاج شيئا

(كلما عرفت أناسا أكثر، كلما كانت اتصالاتك أقوى)

الخطوة السادسة – الناجحون يتعرفون على الأشخاص المهمين في حياتهم

كيف يبدأ التعارف : عندما تسمع باسم شخص من صديق من الممكن أن تطلب منه أن يتيح فرصة لك لتتعرف عليه .

أن تتذكر اسم شخص ما فإنك بذلك تجعله يشعر بأهميته بالنسبة لك

بعض الطرق التي تساعد على تذكر الأسماء :

١- ردد الاسم لنفسك مرتين أو ثلاثة حتى يلتصق بذاكرتك.

٢- انظر لوجه الشخص واربط بين الاسم والوجه في ذاكرتك.

٣- حاول أن تتذكر شيئا يأتي على نفس وزن اسم هذا الشخص .

فن تواصل العلاقات :_

عندما تلتقي بشخص تحب أن تستمر علاقتك به عليك بالاتي:-

١- اكتب اسمه و عنوانه ورقم تلفونه.
٢- سجلها في مفكرة خاصة بك .
٣- اكتب نبذة عن الشخص في مذكرتك كملخص لما تعرفه عنه.
٤- حدد موعد لتجري معه مكالمة هاتفيه أو لمقابلته .

تكوين علاقات عملية متواصلة :-

عندما تقابل شخصا يبدو مهما بالنسبة لك أنتهز أي فرصة لتقوية علاقتك به فهذا يزيد من فرص حصولك على ما تريد ويساعدك في تحقيق أهدافك وأحلامك.

ابحث عن الأشخاص الذين تستريح نفسيا معهم ولا تضيع وقتك في الجري وراء علاقات مصيرها الفشل.

- قوي علاقاتك مع زملاء العمل
- قوي علاقاتك مع مديرك

الخطوة السابعة _ الناجحون يناضلون من أجل التفوق

تذكر (قوة كلمة نحن أكبر كثيرا من كلمة <أنا>)

طلب المساعدة والحصول عليها عند الحاجة :-

١- يمكنك الحصول على أفضل النتائج عند استئذان شخص في مساعدتك وليس توجيه أو إملاء أمرك علية بأن يفعل ما تريده أنت.
٢- حفز الناس بطريقة تقوي لديهم الرغبة في عمل ما تريده منهم.
٣- عندما تطلب المساعدة ليكن أسلوبك رقيقا مثل (أسف لإزعاجك ولكن...، من فضلك ....،هل تمانع في...، أعلم أنك مشغول ولكن ...)

التفويض أو التكليف:-

عندما تكلف أحد بمهمة عليك بما يلي :

١- وضح ما هو مطلوب القيام به بالضبط.
٢- حدد تاريخا معينا.
٣- أطلب من الشخص المكلف أن يلتزم بتنفيذ المهمة (أن الأمر مهم بالنسبة لي فهل يمكنني الاعتماد عليك).
٤- وفر كل المصادر التي يحتاجها .
٥- عليك بالمتابعة .
٦- عبر عن تقديرك وامتنانك لإتمام المهمة .

تذكر:

١- (أن الناس يريدون القيام بالمهام الموكلة إليهم وبأفضل صورة ممكنة وأنهم يريدون أن يكونوا أعضاء في فريق ناجح).
٢- (أن تثني على الشخص الذي قام بالمهمة على الملأ . وإذا كانت هناك انتقادات للمهمة فيحسن أن تكون بينك وبينه)

حاول أن تكون محاورا جيدا:-

أفضل طريقة لذلك أن تصبح مستمعا جيدا

فن طرح الأسئلة :ـ

عندما تسأل سؤالا، يجب أن تستمع للإجابة ثم تسأل سؤالا آخر حول نفس الموضوع وبذلك تستطيع معرفة فيما يفكر وبماذا يشعر الشخص الذي تحادثه . إن الأسئلة تساعدك على معرفة وتحديد رغبات وحاجات الآخرين ، كما تساعدك على معرفة أهدافهم وأحلامهم وطموحاتهم ، وتساعدك أيضا على تحديد مشكلات الآخرين واكتشاف فرص ومفاتيح حل هذه المشكلات . لذا عندما تسأل سؤالا ، اسأل سؤالا يجد الشخص متعته في الإجابة عليه .

نصيحة : كلما تحاورت مع شخص، اسأله ثلاثة أسئلة عن نفسه قبل أن تبدأ في الكلام عن نفسك ، وهذا سيجعله يشعر أنك مهتم به وبشؤونه.

تذكر : عندما تتحدث عن نفسك فإنك تكون مملا لذا حدث الآخرين عن أنفسهم وستجد أنهم سينصتون لك ساعات طويلة . شجع الآخرين على الحديث عن الأشياء التي يحبونها وبهذا تصبح محاورا رائعا.

نقطتان مهمتان في توجيه وطرح الأسئلة:_

١ـ تجنب الأسئلة ذات النهاية المغلقة . والتي تكون إجابتها نعم أو لا لأنها تغلق الحوار.

٢ـ ليكن سؤالك دائما في صيغة الإثبات : وليس النفي وهذا يجعل الحوار مستمر في الاتجاه الصحيح وعليك أن تتحدث عن أي شيء من وجهة نظر إيجابية .

مثال : قل كيف افعل ذلك بشكل أفضل بدلا من أن تقول ما الخطأ الذي فعلته.

أنصت حتى تفهم ما يقوله الشخص الذي تتحدث إليه

عندما تتحدث مع شخص أصغ إليه بكل حواسك

فمثلا : اجلس معتدلا ، مل قليلا إلى الأمام ، أنظر لوجه الشخص وتعبيراته الحركية ، واستمع لأحاسيسه والمعاني التي يقصدها.

عندما يتوقف المتحدث عن الكلام دع الصمت يسود ولا تحاول قطع حبل أفكاره أعطه الفرصة ليعبر عن ما يريد بالكلمات التي يريدها قاطعه فقط عندما تريد أن تفهم ما يقصده بالضبط لاحظ تعبيرات وجهه وانظر إلى عينيه إلام ينظر (عندما تنظر إلى عيون أحد الأشخاص ركز على عين واحدة ، لأنك إذا حاولت النظر إلى العينين سوف تضطر عينيك للتحرك يمينا ويسارا) لاحظ أيضا الحركات الجسمانية هل هو مسترخٍ و هادئ أم ساكن كلوح خشبي أم قلق متململ

تذكر :

اللغة اللفظية تمثل ١٠٪ من قدراتك الحوارية.

اللغة الكلامية تمثل ٣٠٪ من قدراتك الحوارية.

حركات الجسم تمثل ٦٠٪ من قدراتك الحوارية.

نقاط تساعدك لأن تصبح مستمعا جيدا:ـ

١ـ أومئ برأسك : فهذا يشجعه على الاستمرار في الحديث وأنك تتفق معه.
٢ـ احرص على ترديد اسم الشخص الذي يحدثك.
مثال(ماذا حدث بعد ذلك يا...(يذكر اسم الشخص المتحدث) فهذا يشجعه على الاستمرار.
٣ـ أعد تكرار جمل الشخص الذي يحادثك هذا يجعل المتحدث يشعر أنك تحرص على فهمه مثال (أريد أن أتأكد أني فهمت ما قلته بخصوص......)
٤ـ اسأل أسئلة للمتابعة : عندما يقول المتكلم شيئا اتبع ذلك بسؤال للمتابعة ، كن فضوليا فيما يتعلق بأفكار الناس وأساليب تفكيرهم أظهر اهتمامك بما يقولونه ، ولا تقفز من موضوع لأخر ، فإنك عندما تغير الموضوع مباشرة بعد كلام الشخص تقول له أنك لست مهتما بما يقوله ، وبالتالي لن يكون هناك حوار أو تدفق للأفكار ولن يكون هناك رد فعل.

كن منتبها

ركز وانتبه جيدا واستمع لما يقوله الشخص الذي يكلمك واحرص على أن لا تفقد التركيز وأعط الفرصة لمحدثك يعبر عما في نفسه ودعه يكمل حديثه للنهاية ، وحاول أن تتحكم في رغبتك في الكلام .

تذكر:ـ

١ـ لا تقاطع الشخص الذي يتحدث إليك . فإنك عندما تقاطع حديث الآخرين فإنك بذلك تعبر عن اعتراضك عليهم قبل أن يكملوا حديثهم .
٢ـ عندما يطرح أحدهم فكرة جديدة أنتظر حتى تسمع الفكرة كلها وتعرف مميزاتها قبل أن تصدر حكمك عليها فمن السهل أن نرفض الفكرة و نجد أسباب لعدم صلاحيتها .
٣ـ كن لطيفا مجاملا واظهر احترامك لمحدثك . أنصت باحترام لكل ما يقوله محدثك حتى وان لم تكن متفقا معه وبعد أي ينتهي من كلامه يمكنك أن تسأل أسئلة إضافية أو ترد على عباراته.
٤ـ لا تنصب نفسك قاضيا . فكن منصفا لما يقوله حتى وان تعارض مع أفكارك ولا تعرض عليه جدول إعمالك وقلل من انتقاداتك ورغباتك وهكذا تستطيع معرفة ما يدور في حياة الطرف الأخر.
٥ـ تحكم في نفسك . فعندما يقول محدثك أشياء ولا توافق عليها حاول أن تتحكم في نفسك حتى لا تغضب وتصاب بالإحباط.
٦ـ توقف عن القيام بأي شيء مهما كان . ضع كل ما في يدك ضع أفكارك ومشكلاتك وكل ما يشغلك واستمع فقط لمحدثك .
٧ـ لا تجعل الآخرين يفقدون ثقتهم بك . فعندما يحدثك أحدهم واثقا بك يجب عليك أن تحتفظ بهذه الثقة .
٨ـ لا تحاول سبر غور من يحادثك . وسبر الغور هو توجيه الأسئلة دون الاهتمام بسماع الإجابات فهو لا يشجع على الحوار.
٩ـ لا تجري مكالمة هاتفية . ففي ذلك إهانة له ويضيع وقته .
١٠ـ لا تشخبط بالقلم . فهو دليل على أنك لم تنصت أو تنتبه لمحدثك.

المفاوضة والحوار:-

عندما تحاور شخص قد يكون لديك بعض الاقتراحات التي تهمك ويكون لديه هو أيضا اقتراحات مهمة ولكن يفضل في النهاية أن يخرج كلا الطرفين وهو راضٍ حتى لو لم تقبل جميع اقتراحاته.

أعرف ما تريد ... أنظر إلى المسألة بعيون الشخص الآخر عندما تبدأ في المناقشة ضع نفسك مكان الشخص الأخر وانظر للموضوع من وجهة نظره هو

وعندما تعرف إجابات هذه الأسئلة

س) ماذا تريد؟ س) ما هي احتياجاته؟ س) ما هي أهدافه؟

س) ما هي أولوياته ؟ س)ما الذي يعتبر مهما بالنسبة له؟

وقتها سوف تكون في أفضل وضع يمكنك من إيجاد حل للمشكلة يرضى به كلاكما.

نقاط تساعدك في أي نقاش :-

١- حدد القضايا الأساسية ومجالات الاهتمام: التي تهمك وتهم الطرف الآخر
٢- ابحث عن نقاط الاتفاق بينكما.
٣- حدد النقاط التي لا تتفقان عليها ثم حاول أن تعرف لماذا أنتما مختلفان.
٤- ابحث عن مزيد من الخيارات وذلك لإيجاد فرصة لكليكما للحصول على ما تريدان .
٥- اغرس أفكارك في عقل الطرف الأخر. أفضل طريقه للحصول على ما تريد هي جعل الطرف الأخر يعتقد ويصدق أن الفكرة فكرته وأن حل المشكلة كان من ابتكاره هو .

(إن تحقيق النتائج أهم من إحراز الفوز على الآخرين)

١- احرص على تعميق الثقة . فالثقة تعني تحملك المسؤولية وإمكانية الاعتماد عليك .
٢- ليكن هناك بعض المرح في المناقشة . فالدعابة تكسر حدة النقاش وتساعد على تقليل التوتر .
٣- تأمل نقاط الحوار جيدا. وليس من الضروري أن تأخذ قرارا سريعا ولكن خذ وقتك لمعرفة عيوب ومزايا القضية محل النقاش وسوف يُمكنك ذلك من معرفة تأثير كل نقطة في الموضوع (يفضل تحديد المدة التي تحتاجها لتفكر في الموضوع).
٤- وجه الشكر للشخص الذي يحاورك على اهتمامه .
٥- متى تقول لمحدثك لن نتفق . إذا لم تستطيعا التوصل إلى حل يرضي كليكما اجعل الآخرين يشعرون بالانتصار.

حاول أن تجعل كل شخص تتعامل معه في حياتك بأنه فائز وبذلك ستجد كل المنفعة والرضا من وراء أعمالك وعلاقاتك وسوف تتعاونون معا لتحقيق أهدافكم المشتركة.

لا تدخل في جدل عقيم :-

- الغضب يشتت أفكارك ، ويضعف قدرتك على التفكير بوضوح.

- أذا غضب الشخص الآخر فلا تواصل مجادلته واحتفظ بهدوئك وخلال بضع دقائق سوف تنطفئ نار الغضب وتستنفد طاقته ويتوقف عن الكلام وعندما يهدأ يمكنك أن تستأنف الحوار بأسلوب ذكي.
- عندما تكون ثائرا فلن تحقق النتيجة المطلوبة وفي مثل هذا الموقف أفعل أي شيء يبعدك عن المناقشة كأن تمسك سماعة التلفون أو تخرج من المكان.
- إذا أقبلت على الآخرين مشمرا ذراعيك فإن الآخرين سوف يعدون أنفسهم لدخول موقعة حربية معك .
- أفضل طريقة لكسب أي جدل هو تجنبه.
- عندما تكون ثائرا وتريد أن تكتب خطابا لأحد . أكتبه ولكن لا ترسله في الحال بل ضعه في المكتب لمدة يوم أو يومين وناقش الأمر مع أحد أصدقائك وعندما ترى الخطاب فمن المحتمل أن تقرر عدم إرساله.
- لا تتخذ أي قرار يخص العمل كرد فعل انفعالي فدائما احرص على إعطاء نفسك وقتا حتى تهدأ قبل أن تتخذ أي قرار.

ولكني على حق :

عندما تكون على حق والشخص الأخر مخطئ لا تضيع وقتك وطاقتك لتأكيد صحة انفعالاتك. ولكن اجعل هدفك هو جذب الشخص الآخر نحو أفكارك بأسلوب رقيق ودبلوماسي وبدون أن تحرجه. إذا لم تعطه فرصة للاعتراف بخطئه فسوف يواصل الدفاع عن موقفه إلى ما لانهاية .

عندما تكون مخطئا :

لا تتردد في الاعتراف بخطئك واعتذر للذين تأثروا بخطئك ومن الأفضل شرح الخطوات التي سوف تتخذها لتصحح خطئك وتحل المشكلة حتى يرضى الآخرون عن النتائج

كتاب : النجاح رحلة

تلخيص : منى الفنتوخ
رئيسة وحدة تدريب الحرس